

区行政改革の取組

※区行政改革に取り組む背景

地方分権改革や高齢化が進む中で、より豊かな市民生活を継続的に支えていくため、自己決定・自己責任の原則を基本とした地域社会の確かな枠組みを構築することが求められています。

●これまでの区役所



窓口サービス機能中心

●これからの区役所(区行政改革の基本的な考え方)

《川崎市基本構想(平成16年12月16日議決)に基づく考え方》



快適な窓口サービスの提供



地域の課題を自ら発見し解決する市民協働拠点

区行政改革の基本的な考え方に基づき、めざすべき4つの区役所像を掲げ、その実現に向けた取組を進めています。

●めざすべき区役所像と主な取組《第1期(平成17~19年度) ~ 第3期(平成23~25年度)》

1 地域の課題を発見し、迅速・的確な解決を図る区役所

①区役所を地域のまちづくり拠点として整備

- ◆市民自らが合意形成を図りながらまちを育てていくことを支援するため、「地区まちづくり育成条例」の制定(平成21年度)、施行(平成22年度)
- ◆市民に身近な道路や公園の維持管理機能の強化を図るため、各区役所に「道路公園センター」を設置(平成22年度)

②区役所を総合的な子ども支援拠点として整備

- ◆地域の状況等にあわせた子ども支援の取組を推進できるよう、各区役所に「こども総合支援担当」を新設(平成17年度)し、さらに、区における地域の総合的な子ども支援拠点としての機能を強化するため、「こども支援室」を設置(平成20年度)

2 地域活動や非営利活動を支援する市民協働拠点としての区役所

①区における市民活動支援の推進

- ◆市民が活動しやすい環境づくりや、市民の自主的な活動を支援する仕組みを構築するため、「協働型事業のルール」を策定(平成19年度)し、区における市民提案型協働事業の実施(平成20年度~)

②区における市民活動支援拠点の有効活用

- ◆市民活動の活性化を図るため、各区における市民活動拠点の整備・拡充(平成17年度~)
- ◆地域ニーズに応じた市民との協働による魅力あるまちづくりを推進するため、市民館、スポーツセンター、文化施設等市民利用施設を区が管理運営(平成22年度)

3 市民に便利で快適なサービスを効率的、効果的かつ総合的に提供する区役所

①利便性の高い快適な窓口サービスの提供

- ◆区役所サービス全体の向上を図るため、「区役所サービス向上指針」の策定(平成20年度)
- ◆区役所窓口(区民課・保険年金課)の毎月第2・第4土曜日の開設(平成19年10月~)

②区役所等庁舎の計画的・効率的な整備

- ◆区役所や支所・出張所等、それぞれの庁舎に求められる機能に合わせた整備の実施
- ◆幸区役所庁舎の再整備に向けた「基本方針」(平成21年度)、「基本計画」(平成22年度)の策定

③区役所と支所、出張所等の機能再編の取組

- ◆「区役所と支所・出張所等の窓口サービス機能再編実施方針」の策定(平成20年度)

4 地域住民の総意に基づく自治を実践する区役所

①区民会議の運営

- ◆区民が中心となって暮らしやすい地域社会を築くため、各区に区民会議を設置(試行：平成17年度、第1期：平成18年度~、第2期：20年度~、第3期：22年度~)

②区における総合行政の推進

- ◆区行政改革の推進及び局区間の課題調整を強化するため、「区における総合行政の推進に関する規則」を制定
- ◆「魅力ある区づくり推進費」を「協働推進事業費」に改め、予算額を各区5,000万円から5,500万円に増額(平成18年度)
- ◆平成23年度予算「地域課題対応事業費」の予算権限を区長に付与(平成22年度)

分権型の地域社会にふさわしい区役所の実現に向け、今後の区役所のあり方について検討

1 地域の課題を発見し、迅速・的確な解決を図る区役所

区行政改革の方向

区における地域課題への
的確な対応

現状と課題

●道路、河川、公園等の都市施設の整備や子ども支援、安全・安心のまちづくり等市民生活に身近な課題について、地域の総合行政機関である区役所が果たすべき役割はますます重要となっています。

●「地域のことは地域で決めて実行する」ことを原則に、地域の課題を自ら発見し、迅速かつ的確な解決を図っていく区役所を実現するため、区役所機能の整備に取り組む必要があります。

(1) 区役所を地域のまちづくり拠点として整備

取組事例 1 ■地区まちづくり推進事業

◎地区まちづくり育成条例制定(平成22年4月)
市民が主体となって、居住環境の維持改善に向けた土地や建物のルールづくりなどの地区まちづくりを行なう手続や仕組みを定めることで、地区の個性を活かしたまちづくりの推進を図ります。

◎活動状況(平成22年12月現在)

地区まちづくりグループ登録数 3団体

- 井田みずぎ地区まちづくり協議会
- 月見台自治会・月見台まちづくり委員会
- 二ヶ領用水宿河原堀まちづくり協議会



◎市民主体の地区まちづくりのルールづくり

- 1【まちづくりグループの登録】まちづくりを発意して活動を始める
- 2【地区まちづくり組織】まちづくりを考え活動する
- 3【地区まちづくり方針の登録】地区まちづくりに取り組む方針などを定める
- 4【地区まちづくり構想づくり】地区まちづくりルールを定める

◎市の役割

- ・相談業務をはじめ、地区まちづくり組織には、市職員や専門家を通じて専門的な知識に関する支援を行うとともに、市民がまとめた地区まちづくり構想の認定等を行います。

取組事例 2 ■道路公園センターの設置(平成22年4月)

- ◎道路・河川や公園・緑地など市民に身近な都市施設の維持管理機能を統合し、総合的に対応することにより効率性を高めました。
- ◎市内4か所の公園事務所による維持管理を区ごとに対応することで、迅速できめ細かな対応ができる体制としました。
- ◎放置自転車の撤去については、放置禁止区域内は地域振興課、放置禁止区域外は建設センター、公園・緑地は公園事務所でそれぞれ撤去していましたが、一体的に対応することで区民に分かりやすい組織としました。

建設センター	公園事務所	道路公園センター
川崎区	南部公園事務所	川崎区役所道路公園センター
幸区	中部公園事務所	幸区役所道路公園センター
中原区	公園事務所	中原区役所道路公園センター
高津区	西部公園事務所	高津区役所道路公園センター
宮前区	公園事務所	宮前区役所道路公園センター
多摩区	北部公園事務所	多摩区役所道路公園センター
麻生区	公園事務所	麻生区役所道路公園センター



その他

- ・地域防災力の向上や防犯対策の推進による安全、安心な地域生活環境整備
- ・商店街と連携した地域コミュニティづくりなどの取組を進めています。

(2) 区役所を総合的な子ども支援拠点として整備

取組事例 ■こども支援室の整備

◎核家族化や地域コミュニティの低下などを要因として、子ども・子育てに関する知識の不足が若い子育て世代を中心に懸念されるとともに、地域社会における子ども・子育てに関する悩みも多様化しています。地域に身近な行政機関である区役所では、相談業務をはじめ地域の子育ての活動団体と協働するなど、子ども・子育てに関する総合的な支援が必要となっています。

◎区役所では、学校をはじめとする関係機関や団体との連携体制を図るとともに、子どもに関する相談や保健福祉サービスの提供など、子ども支援関係施策を総合的に推進するため平成20年度に「こども支援室」を新設しました。各区では、地域の特性に合わせた、子ども支援事業に取り組んでいます。

平成17年 こども総合支援担当を配置 2名体制	平成20年 こども支援室を新設 5名体制	平成22年 こども支援室体制強化 7名体制
-------------------------------	----------------------------	-----------------------------

◎区の事業例(平成22年度協働推進事業:7区計58,936千円)

川崎区 9,655千円

- ・思春期問題対策事業など

幸区 6,892千円

- ・父親の育児参加支援事業など

中原区 11,610千円

- ・子育てサロンへの支援事業

など



高津区 6,582千円

- ・転入者子育て交流会開催事業など

宮前区 6,300千円

- ・こども包括支援事業(南野川小校舎を子育て支援拠点として活用)

など



多摩区 13,133千円

- ・多摩区子育て支援パスポート事業(商店街と連携した子育て支援)

など

麻生区 4,764千円

- ・こども関連大学連携事業(マタニティコンサート)など



その他

- ・区内にある保育園やこども文化センターなどの施設について、地域における課題解決の場として利用していくため、地域の実情に応じた効率的で効果的な管理運営の検討を進めています。

2 地域活動や非営利活動を支援する市民協働の拠点としての区役所

区行政改革の方向

区における市民活動支援施策の推進

現状と課題

●地域においては、市民活動団体等により子育てや福祉、まちづくりなど、地域の課題解決に向けた活動が活発に行われ、新たな公共の担い手としてその社会的役割が増しています。これら市民活動団体等が、地域の課題解決の主体として確かな基盤を築けるよう、活動の場、資金、情報、人材などの支援の枠組みや基準を整備し、的確に運用していくことが求められています。

●市民活動団体等が、町内会・自治会を中心に緩やかに連携するなど、地域の課題解決に向けて、新たな都市型コミュニティの構築に向けた取組が必要となっています。

●区及び地域における市民活動拠点の整備を進めるとともに、これらの拠点が有効に活用されるよう、的確な情報提供を行うことが求められています。

(1) 区における市民活動支援の推進

取組事例1 協働型事業のルール策定・運用

●協働型事業のルール策定

◆市民活動団体と行政が協働で事業を行うときの基本的な考え方と、企画、実施していくための標準的な手順を示すことで、双方が共通の認識のもと、協働の効果を発揮し、より高い事業成果を得られるようにすること、また、このような事業手法を普及させることを目的として、協働型事業のルールを策定しました。(平成19年度)



●協働型事業のルールの運用

①「市民活動団体」が「行政」に働きかける場合の協働型事業の実施例(区における市民提案型協働事業の実施例)

(中原区)多摩川の自然を安全に楽しむための講座事業(とどろき水辺の楽校)
多摩川に親しみを持ってもらい、身近に楽しむ手段として、カヌー体験を通じて川及び自然の中での安全講座を開催しました。



多摩川でのカヌー体験

(高津区)「あったらいいな、こんな遊び場!公園調査プロジェクト」(かわさき遊び場ネット)
既存の公園の利活用を進めるため、区内131か所の公園を「子どもの遊びを育む場」としての視点から調査。また公園活用のモデル事業として、公園に遊びの素材(ダンボール、ロープなど)を持ち込み、子どもの遊び環境を豊かにする「遊びの出前」を2か所の公園で実施しました。



遊びの出前

②「行政」が「市民活動団体」に働きかける場合の協働型事業の実施例

(総合企画局)シニアリポーター運営事業
市内で行なわれているシニア関係の様々な活動、イベントなどをシニアリポーターが取材し、市ホームページ「かわさきシニア応援サイト」で発信することにより、シニア世代が地域で活動するきっかけづくりの取組を行っています。

◆協働型事業の実施数

平成20年度 平成21年度 平成22年度
86事業 87事業 94事業

(2) 区における市民活動拠点の有効活用

取組事例1 区における市民活動拠点の整備・充実

◆市民活動を支援するため、打合せ等ができる会議室、印刷を行うための作業スペース、団体交流等の場、情報発信ができる設備などの機能を持った市民活動拠点の整備・充実を図ります。



麻生市民交流館やまゆり

<各区の主な市民活動拠点>

【市民活動拠点の今後の整備予定】

- 新設
 - ◇生田出張所(平成22年度)※整備中
 - ◇橋出張所(平成23年度)
- 拡充
 - ◇向丘出張所(平成23年度)

区	拠点名称	所在地
川崎区	市民活動コーナー	教育文化会館1階
	市民活動コーナー	大師支所2階
	市民活動コーナー	田島支所3階
幸区	市民活動支援コーナーCha-Cha-Cha	幸区役所1階
	幸市民協働プラザ	河原町団地2号館1階
中原区	区民交流センター「なかはらっば」	中原区役所5階
	市民活動支援ルーム	高津区役所4階
高津区	市民活動支援ルーム	高津市民館11階
	市民活動支援ルーム	高津市民館橋分館1階
宮前区	区民活動支援コーナー	宮前区役所1階
	向丘地区区民活動支援コーナー	向丘出張所2階
多摩区	区民活動支援コーナー	多摩区総合庁舎1・6・7階
	麻生区	市民交流館やまゆり

取組事例2 市民館、スポーツセンター、文化施設等市民利用施設の管理運営を区役所へ移管

◆市民館等の市民利用施設を、市民の生涯活動と地域コミュニティの拠点として位置付け、地域の実情に応じて、より有効に利用できるよう、管理運営を区役所へ移管しました。(平成22年度)
◆これまで、各施設がそれぞれの立場から、市民主体の生涯学習や健康増進、文化振興などに取り組んでいましたが、区役所が管理運営することで、一体的に施策を推進します。

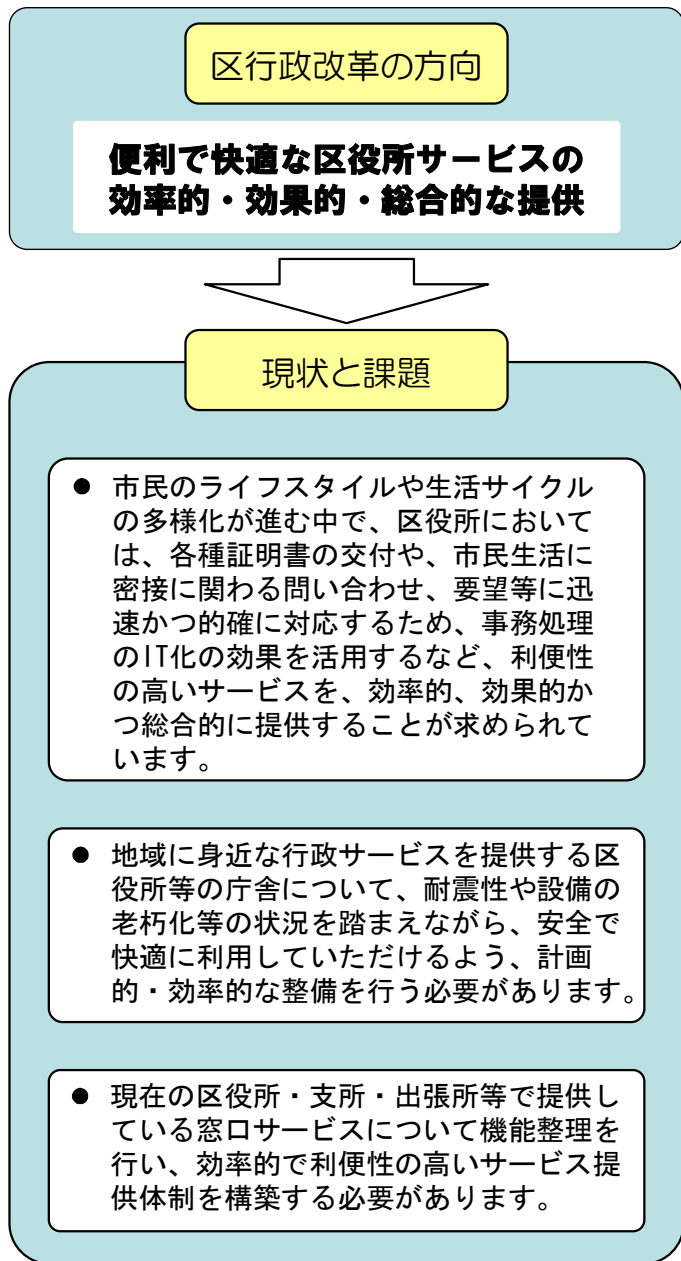


幸市民館(管理運営:幸区役所)



とどろきアリーナ(管理運営:中原区役所)

3 市民に便利で快適なサービスを効率的、効果的かつ総合的に提供する区役所



(1) 利便性の高い快適な窓口サービスの提供

①これまでの取組

- **職員のサービス意識の向上**
 - ◆平成15年11月 高津区保険年金課でISO9001の認証取得
 - ◆平成16年12月 多摩区区民課でISO9001の認証取得
 - ◆平成20年4月 「区役所サービス向上指針」を策定
- **窓口混雑緩和の取組**
 - ◆適宜実施 開発等に伴う集中的な転入への対応
 - ◆平成16年3月～ 窓口混雑期の臨時窓口開設の適宜実施
- **窓口と取扱区域の拡大**
 - ◆平成18年12月 登戸行政サービスコーナーの開設
 - ◆平成19年6月 戸籍システム稼働。行政サービス端末設置(区役所・支所・出張所)
 - ◆平成19年10月 区役所窓口の毎月第2・第4土曜日の開設
 - ◆平成20年4月 行政サービスコーナー・連絡所に行政サービス端末を設置
 - ◆平成20年10月 区内全域の住所変更や戸籍等の届出を区役所で受付
 - ◆平成22年4月 行政サービスコーナーの日曜日時間延長
 - ◆平成22年4月 菅連絡所の行政サービスコーナー化を実施

②今後の主な取組

- **区役所サービス向上指針の改定** (H23予定)
 - ◆主にPDCAサイクルによるサービス改善の手法などを示している現在の指針に、サービス改善の根拠となる区役所サービスの理念や基準などを盛り込む方向で改定
- **フロア案内の設置** (H23予定)
 - ◆全区役所区民課において、来庁者に窓口や申請書の記載方法などを案内するフロア案内を設置
- **ワンストップサービス拡充の検討** (継続実施)
 - ◆区民課でのワンストップサービスについて、現在の課題を把握しサービス拡充に向けた検討を行う



(2) 区役所等庁舎の計画的・効率的な整備

①めざすべき4つの区役所像と区役所等庁舎に求められる役割

- ◆地域の課題を発見し、迅速・的確な解決を図る区役所
- ◆地域活動や非営利活動を支援する市民協働の拠点としての区役所
- ◆市民に便利で快適なサービスを効率的、効果的かつ総合的に提供する区役所
- ◆地域住民の総意に基づく自治を実践する区役所

めざすべき区役所像の実現に向け、ハードとしての庁舎整備も必要

②区役所等庁舎の課題

- ◆老朽化、狭あい、バリアフリー、ユニバーサルデザイン など

③今後の主な取組

- **幸区役所庁舎整備** (H26年度供用開始予定)
 - ◆耐震性に問題のある現在の幸区役所庁舎を建替え
- **区役所快適化リフォーム事業** (H23年度以降実施予定)
 - ◆支所・出張所のバリアフリー化に向けたエレベーター設置、市民活動支援コーナーの整備など
- **長寿命化整備事業** (継続実施)
 - ◆更新投資や維持費用を最小に抑え庁舎機能を持続的に維持するための比較的大規模な補修工事の実施

(3) 区役所と支所、出張所等の機能再編の取組 (区役所と支所・出張所等の窓口サービス機能再編実施方針)

①現在の窓口体制

- 区役所**
川崎・幸・中原・高津・宮前・多摩・麻生
- 支所**
大師・田島
- 出張所**
日吉・橋・向丘・生田
- 行政サービスコーナー**
川崎・小杉・溝口・鷺沼・登戸・菅
- 連絡所**
宮前・柿生

②窓口機能の課題

- 【課題1】 総合的・機能的・効率的な窓口サービス提供体制の構築
- 【課題2】 支所・出張所に求められる新たな機能と役割への対応
- 【課題3】 行政サービスコーナーの利便性向上と連絡所の効率化
- 【課題4】 行政サービス端末の利用促進

③機能再編の取組

- 取組1 区役所と支所・出張所の窓口サービス機能再編**
 - ◆届出受付窓口を区役所に集約(出張所についてH23年度中)
 - ◆地域振興・市民活動支援機能の整備・充実
- 取組2 行政サービスコーナーと連絡所の再編と機能充実**
 - ◆日曜日の開設時間を「夕方5時まで」に延長(再掲) (H22.4実施)
 - ◆菅連絡所の菅行政サービスコーナー化(再掲) (H22.4実施)
 - ◆宮前・柿生連絡所の証明発行体制の見直し
 - ◆川崎、小杉行政サービスコーナーの適地移転の検討
- ★**区役所快適化リフォーム事業(再掲)**
 - 来庁者の利便性と快適性等の向上のため、機能再編によって生じるスペースを活用し、区役所等庁舎のリフォームを推進
 - 【主な取組】
 - ◆待合スペースの拡充 ◆サインの改善
 - ◆バリアフリー化の推進 ◆市民活動支援コーナー整備 など

取組3 行政サービス端末の利便性の向上

- ◆「かわさき市民カード」の広報の充実
 - ◆行政サービス端末の証明発行手数料の見直し
 - ◆旧印鑑登録証から「かわさき市民カード」への切替えの促進
 - ◆端末利用者が増加した段階で端末の設置台数を拡大
- ↓
- 証明書のコンビニ交付が一部都市で開始されたことを踏まえ、行政サービス端末とコンビニ交付のあり方や市民カードと住基カードの今後の方向性などを検討

取組4 区役所市税部門の(仮称)市税事務所への再編

- ◆区役所は、証明書発行や市税相談などを実施
- ◆(仮称)市税事務所は、証明書発行や市税相談などのほか賦課徴収事務など高度な専門性を有する業務を中心に実施

4 地域住民の創意に基づく自治を実践する区役所

区行政改革の方向

市民参加による
区行政の推進

現状と課題

●区役所は、市民に身近な地域の行政機関として、地域の課題解決や地域の特性を活かしたまちづくりの推進を図るために果たすべき役割がますます重要になっています。

●区民の参加と協働により、地域社会の抱える課題の解決に向けた調査審議を行う区民会議を的確に運営することが求められます。

●区が主体となって、地域の視点から課題の解決に取り組めるよう、区の企画調整、事業執行、事業評価のサイクルを確立することをはじめとした、区における総合行政の推進や区の予算などに関わる機能を一層充実・強化させることが求められます。

(1) 区民会議の運営

●区民会議の目的

暮らしやすい地域社会をめざして、区民が中心となって参加と協働により、地域社会の課題の解決を図るために調査審議すること

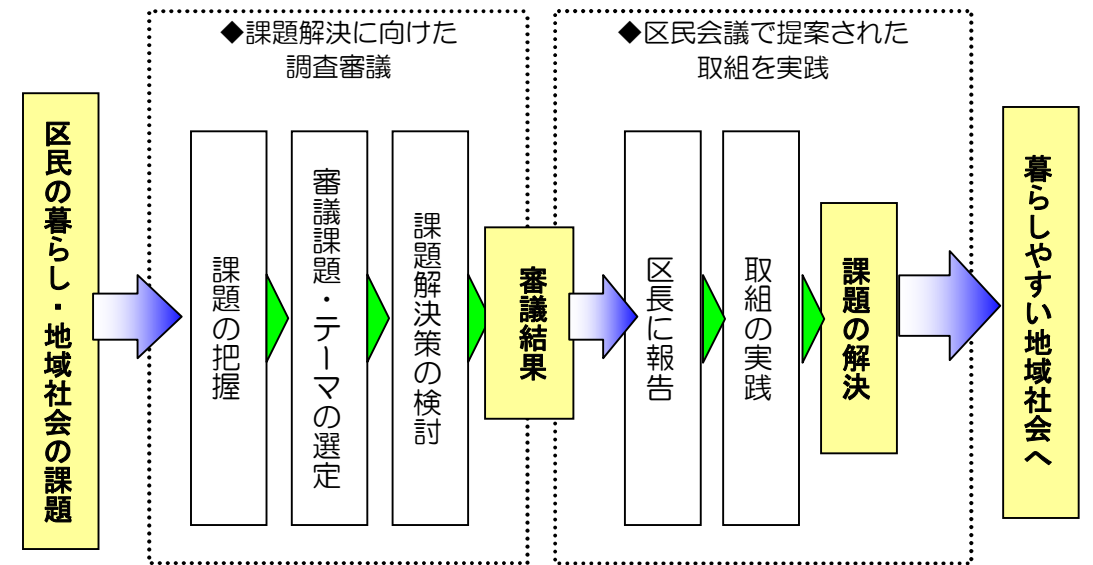
●区民会議の調査審議事項

区における地域社会の課題を把握し、その解決を図るための方針・方策など

●区民会議のあゆみ

- ◆自治基本条例施行（平成17年4月）
- ◆試行の区民会議（平成17年7月～平成18年3月）
- ◆区民会議条例施行（平成18年4月）
- ◆第1期区民会議（平成18年～）
- ◆第2期区民会議（平成20年～）
- ◆第3期区民会議（平成22年～）

●区民会議を通じた参加と協働による課題解決の流れ



(2) 区における総合行政の推進

①「区における総合行政の推進に関する規則」の制定

◆地域の課題解決に取り組むため、区民との協働や関係局等との連携を図りながら、地域の個性や実情に応じた総合的な施策・事業を推進するため、「区における総合行政の推進に関する規則」を制定（平成18年度）「別添参照」

②区役所の予算機能強化に向けた取組

◆区における総合行政の推進に向け、区の機能強化の現状を予算面から明確化し、市民にも分かりやすくするため、「区役所費（款）」を創設（平成17年度）

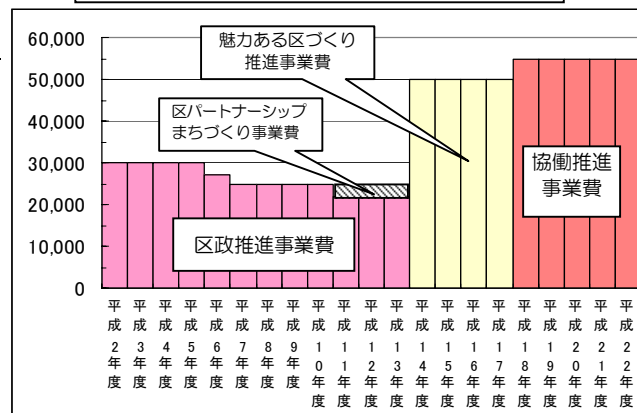
◆「魅力ある区づくり推進費」を「協働推進事業費」に改め、予算額を各区5,000万円から**5,500万円に増額**（平成18年度）

◆区役所が局と連携して、地域の課題解決を図る「区の課題解決に向けた取組」予算の創設（平成18年度）

◆協働推進事業費（5,500万円）に**特定財源（交付金・補助金、広告収入等）を上乗せできる仕組みへ変更**（平成20年度）

◆地域の課題解決にこれらの取組を、効果的、一体的に推進するため、「協働推進事業」と、総合企画局を通じて予算要求していた「区の課題解決に向けた取組」を「地域課題対応事業」として統合し、**区長へ予算権限を付与**（平成22年度）

1区あたりの自主企画事業の予算額推移（単位：円）



③区役所機能強化に向けた主な組織の整備

- 平成17年度
 - ◇区民協働推進部を設置
 - ⇒地域振興課に身近な環境整備担当、まちづくり支援担当（まちづくり局計画部景観・まちづくり支援課主査が兼務）を設置
 - ⇒生涯学習支援課（教育文化会館・市民館・市民館分館職員が併任）を設置
 - ◇こども総合支援担当を設置
- 平成18年度
 - ◇区行政改革関係業務の総合企画局への一元化
 - ⇒市民局区調整課を廃止し、区役所の予算・施設管理に係る事務を総合企画局自治政策部（区行政改革推進担当）に移管し、総合企画局に「区の課題調整担当」を設置
 - ◇区長権限により配分できる職員枠（各区1名）を創設
- 平成20年度
 - ◇総務企画課を廃止し、**総務課・企画課**を設置
 - ◇こども支援室を設置
- 平成22年度
 - ◇建設センターと公園事務所を統合し、**道路公園センター**を設置
 - ◇教育文化会館・市民館を各区役所が管理運営
 - ◇スポーツセンター・とどろきアリーナ・体育館・武道館を各区役所が管理運営（指定管理者による管理運営）
 - ◇地域振興課に地域スポーツ推進担当を設置

④今後の区役所のあり方について検討

◆分権型の地域社会にふさわしい区役所とするため、今後の区役所のあり方について検討